



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SUSCRIPCIONES JBOSS EAP

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

1 de diciembre de 2022



ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
2.1	CONDICIÓN OBLIGATORIA PARA OFERTAR	6
3.	ASPECTOS A CONSIDERAR	6
3.1	HORARIO DE ACTUACIÓN	6
3.2	OFERTA ECONÓMICA	6
3.3	MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6
4.	CONFIDENCIALIDAD	6
5.	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	6



Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento), supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia, se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones que deberán ser consideradas para la presentación de ofertas para la provisión de actualizaciones de componentes y licencias, así como del soporte y derecho de uso si procede de suscripciones del producto JBoss Enterprise Application Platform (JBoss EAP).

2. ALCANCE

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de obtener las suscripciones del producto JBoss EAP de Red Hat utilizado por el Área de Comunicaciones y Tecnologías de la Información dentro de su infraestructura informática, así como garantizar el soporte y mantenimiento de las mismas.

Prestación de servicios

Para cada una de suscripciones que Metro adquiera de los productos JBoss EAP se deben obtener los siguientes servicios:

- Derecho de uso del software en el caso de que sea necesario para utilizar el producto.
- Nuevas versiones del software JBoss EAP licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Resolución de problemas a través de una herramienta publicada en Internet o medio similar que proporcione el fabricante, en este caso Red Hat.
- Asesoría de soporte sobre el software licenciado.

Cuando sea detectado un fallo en el funcionamiento del código estándar de las aplicaciones de la plataforma JBoss EAP se pondrá en conocimiento del adjudicatario y del fabricante mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que proporcione el fabricante, en este caso RedHat. Dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

El número y relación de licencias para las que es preciso contratar mantenimiento es el siguiente:

Descripción	SKU	Cantidad	Tipo
Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, 16-Core Standard	MW0196814	2	Standard

Nivel de Servicio

El nivel de servicio de soporte deberá ser el de tipo Estándar ofrecido por el fabricante según el siguiente cuadro:

	Estándar
Horas de cobertura	Horario normal de oficina
Canal de soporte	Web y teléfono
Número de casos	Ilimitado
Tiempos de respuesta	Tiempos de respuesta inicial y posteriores
Gravedad 1	1 hora de oficina
Gravedad 2	4 horas de oficina
Gravedad 3	1 día hábil
Gravedad 4	2 días hábiles

DEFINICIONES DEL NIVEL DE GRAVEDAD DEL SOPORTE

Gravedad 1 (urgente)

Un problema que afecta gravemente el uso del software en un entorno de producción (como la pérdida de los datos de producción o en las que los sistemas de producción no están funcionando). La situación detiene nuestras operaciones de negocio y no existe ninguna solución de proceso.

Gravedad 2 (alta)

Un problema donde el software está funcionando, pero su uso en un entorno de producción se reduce drásticamente. La situación está causando un gran impacto en partes de nuestras operaciones de negocio y no existe una solución de proceso.

Gravedad 3 (media)

Un problema que implica una pérdida parcial y no crítica del uso del software en un entorno de producción o entorno de desarrollo. Para los entornos de producción, hay un impacto de mediano a bajo en nuestro negocio, pero sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso. Para entornos de desarrollo, donde la situación está causando que el proyecto continúe o no migre a la producción.

Gravedad 4 (baja)

Una pregunta de uso general, la notificación de un error de documentación, o la recomendación para una mejora futura o modificación del producto. Para entornos de producción, el impacto en el negocio, en el rendimiento o en la funcionalidad de nuestro sistema es de bajo a cero. Para los entornos de desarrollo, hay un impacto de mediano a bajo en el negocio, pero este sigue funcionando, incluso mediante el uso de una solución de proceso.

2.1 CONDICIÓN OBLIGATORIA PARA OFERTAR

Ser la empresa propietaria de los derechos de uso o explotación en España o cualquier otra característica que haga que se pueda prestar los servicios objeto de este Pliego.

3. ASPECTOS A CONSIDERAR

3.1 HORARIO DE ACTUACIÓN

El servicio de soporte que se solicita es en horario comercial de asistencia estándar, es decir, entre las 9 y las 17h de lunes a viernes.

3.2 OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica deberá contener cualquier información necesaria para el tratamiento de este pliego, indicando si fuese necesario, los datos presupuestados de forma individualizada para cada elemento asociado a la aplicación descrita.

3.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

El entidad o empresa adjudicataria del contrato pondrá a disposición de Metro de Madrid todos los medios materiales y humanos necesarios para la correcta ejecución del servicio.

4. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del adjudicatario en el marco de la ejecución del servicio, será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el adjudicatario pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales

5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Con el fin de garantizar la Calidad del servicio, Metro se reserva el derecho de poder realizar cuantos controles estime oportunos. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del Contrato, pudiendo ser efectuados directamente por Metro o por cualquier otra empresa que Metro designe para realizar esta tarea.